

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

Estudo bibliométrico do conceito de modelos de excelência com enfoque em desempenho da organização

Murilo Stankevix¹; Thaís Brant da Silva Ramos²; José Roberto Lopes Lyra³; José Manoel Souza das Neves⁴; Celi Langhi⁵

Resumo – Este artigo tem por objetivo avaliar, por meio do estudo bibliométrico, se há relevância do tema Modelos de Excelência com enfoque em desempenho da organização. O referencial teórico contextualiza o histórico e os conceitos dos modelos de excelência e da bibliometria. O procedimento metodológico se caracteriza por ser uma pesquisa quantitativa de caráter exploratório, utilizando-se recursos tecnológicos de busca em bases científicas, portais de periódicos, e bancos de teses e dissertações, para o período dos últimos vinte anos. Os resultados mostram que o tema é relevante e que há potencial para ser explorado.

Palavras-chave: Bibliometria, Modelos de Excelência, Desempenho da Organização.

Abstract – This paper aims to examine, using the bibliometric study, if the subject Excellence Models focused on organizational performance is relevant. This contextualizes the history and concepts of models of excellence and bibliometrics. The method is characterized as a quantitative exploratory research, using technological resources to search on scientific basis, periodic portals, and databases of theses and dissertations for the period of the last twenty years. The results show that the subject is relevant and that there is potential to be explored.

Keywords: Bibliometrics, Excellence Models, Organizational Performance.

1. Introdução

Com as linhas de montagem e o início da Administração Científica, surgem funções específicas dentro das companhias para verificação da qualidade do que era fornecido. Na década de 1920, Walter A. Shewhart trouxe os conceitos de gráficos de controle e do Ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*), princípios para resolução de problemas, sendo este, um método utilizado com sucesso pelas empresas (STANKEVIX; LYRA; NEVES, 2016).

Nos Estados Unidos, nasce o conceito do programa TQC (*Total Quality Control*), que aplicado no Japão pós 2ª Guerra Mundial e agregado às inovações

¹ Unidade de Pós Graduação, Extensão e Pesquisa do CEETEPS – mdstankevix@hotmail.com

² Unidade de Pós Graduação, Extensão e Pesquisa do CEETEPS – thais.brant@gmail.com

³ Unidade de Pós Graduação, Extensão e Pesquisa do CEETEPS – jose_roberto_184@outlook.com

⁴ Unidade de Pós Graduação, Extensão e Pesquisa do CEETEPS – jmneves.fatec@gmail.com

⁵ Unidade de Pós Graduação, Extensão e Pesquisa do CEETEPS – celi@infolearning.com.br

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

da época, tais como as ferramentas da qualidade, deu origem ao chamado CWQC (*Company Wide Quality Control*), conhecido como modelo japonês.

Atualmente vive-se a era da Gestão Estratégica da Qualidade, onde se vê a Qualidade como uma oportunidade de diferenciação da concorrência, todos na empresa são responsáveis pela qualidade e os profissionais da qualidade estabelecem metas, consultoria a outros departamentos e desenvolvimento de programas de excelência (CARVALHO; PALADINI, 2012).

Segundo Neves (2011), para obter vantagem competitiva, da qualidade ao custo, da produtividade à flexibilidade, as empresas precisaram melhorar seus sistemas de produção e gestão.

Diante desta exigência, os prêmios nacionais da qualidade surgem como modelos para atingimento da excelência dentro da Gestão Estratégica da Qualidade. Dentre os prêmios nacionais, podemos destacar o Programa Baldrige de Excelência em Desempenho nos Estados Unidos, o Prêmio Japonês da Qualidade no Japão, o Prêmio Europeu da Qualidade na Europa e o Prêmio Nacional da Qualidade no Brasil.

Diante do abordado, surge a seguinte Questão de Pesquisa: “O conceito de Modelos de Excelência com enfoque em desempenho da organização é relevante?”.

Com o objetivo de responder à questão de pesquisa, o estudo busca verificar a relevância do conceito de Modelos de Excelência com enfoque em desempenho da organização, com base nos resultados obtidos por meio do estudo bibliométrico.

A pesquisa bibliométrica, evidenciando dados quantitativos sobre material científico, autores e meios de publicação, tomará como base o material publicado nas bases científicas de diversas áreas do conhecimento.

2. Referencial Teórico

2.1 Modelos de Excelência

Com uma evolução mais marcante a partir do século XX, a Qualidade passou por quatro eras até chegar ao período atual: Inspeção, Controle Estatístico da Qualidade, Garantia da Qualidade e Gestão Estratégica da Qualidade (GARVIN, 1992).

A era da Gestão Estratégica da Qualidade, é marcada por abranger diversas áreas da organização, diferentes conceitos, que envolvem a manufatura e os serviços (CARVALHO; PALADINI, 2012).

Dentro desta era, a qualidade então passou por mais uma evolução, que partiu das partes interessadas das organizações, os *stakeholders*, pela busca da excelência em desempenho.

A percepção que as organizações não poderiam focar seus esforços apenas no desempenho financeiro motivou o desenvolvimento de um novo modelo. Dessa forma, o modelo atual deve considerar pessoal e processos, se estruturando para atender as demandas dos agentes internos e externos da organização (CARVALHO; PALADINI, 2012).

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

Para tanto, foram concebidos modelos de excelência no formato de prêmios da qualidade. Estes modelos são compostos por um conjunto de itens e critérios que as organizações devem atender para que seus resultados atinjam a excelência. Os prêmios da qualidade avaliam as organizações quanto ao atendimento a esses itens e critérios.

As práticas das organizações são avaliadas por meio de um relatório de gestão que quando comparado com os itens e critérios dos modelos de excelência, geram uma pontuação.

O Prêmio Deming da Qualidade, criado na década de 1950, foi o primeiro prêmio da qualidade, e se caracterizava por prescrever as práticas a serem empregadas nas companhias, o que o diferenciava dos modelos de excelência desenvolvidos posteriormente.

O prêmio japonês da qualidade foi remodelado em 1996, para um modelo de acordo com o Prêmio Nacional da Qualidade Malcolm Baldrige, dos Estados Unidos, deixando de ser prescritivo e sendo denominado Japan Quality Award (Prêmio Japonês da Qualidade) (CARVALHO; PALADINI, 2012).

Na década de 1980 nos Estados Unidos, um conjunto de empresas reconhecidas por terem bom desempenho foi analisado por um grupo de pesquisadores. O trabalho identificou características em comum, consideradas como sendo o diferencial em relação às demais empresas e como o fundamento da gestão voltada para a excelência.

Tal fundamento levou à criação, em 1988 nos Estados Unidos, o Prêmio Nacional da Qualidade Malcolm Baldrige. Seu objetivo principal é aumentar a competitividade das empresas por meio da qualidade, do reconhecimento dos resultados de excelência em desempenho e da divulgação dos resultados.

Desde o lançamento do Prêmio Nacional da Qualidade Malcolm Baldrige, outros modelos de excelência foram propostos ao redor do mundo, como o Prêmio Nacional da Qualidade, criado em 1991 no Brasil, e também modelos regionais, como o Prêmio Europeu da Qualidade.

2.2 Bibliometria

Tendo como objetivo esclarecer os processos científicos e tecnológicos, por meio da contagem de documentos, o termo Bibliometria (*statistical bibliography*) foi utilizado pela primeira vez em 1922, por Edward Wyndham Hulme, passando a ser reutilizado somente em 1944 por Gosnell, em artigo sobre a obsolescência da literatura (PRITCHARD, 1969).

Desde então, a Bibliometria foi também utilizada para analisar citações em trabalhos científicos (GUEDES; BORSCHIVER, 2005).

Contribuindo para a tomada de decisões quanto à gestão da informação e do conhecimento por meio da organização das informações relacionadas à ciência e tecnologia, a Bibliometria se caracteriza por ser uma ferramenta quantitativa (GUEDES; BORSCHIVER, 2005).

Segundo Araújo (2007), a Bibliometria é regida por três leis clássicas, a Lei de Lotka, que analisa a produtividade dos autores, a Lei de Bradford, que analisa a produtividade de periódicos, e a Lei de Zipf, que analisa a frequência da ocorrência de palavras.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

Para Araújo (2007), outra importante área nos estudos bibliométricos é a análise de citações. Ela permite identificar frentes de pesquisa de determinadas áreas científicas, por meio de um conjunto de autores, que se citam na literatura sobre o assunto, revelando um padrão de relação entre eles (GUEDES; BORSCHIVER, 2005).

Na análise de citações, o conceito de fator de impacto é extremamente significativo (ARAÚJO, 2007), sendo este o indicador mais utilizado para determinar a relevância de um periódico científico (VAN LEEUWEN; MOHED; 2002).

O fator de impacto de um periódico é determinado, por meio da verificação do número de vezes que os artigos publicados durante o período de dois anos foram citados em revistas durante o ano seguinte. Esse número é dividido pelo número total de artigos que foram publicados durante esse mesmo período de dois anos (GARFIELD, 2006).

Outro conjunto de leis da Bibliometria está relacionado com a obsolescência e a vida média da literatura, podendo ir de clássica (vida longa e média) a efêmera (vida curta) (ARAÚJO, 2007).

3. Método

Para este trabalho foi realizada uma pesquisa quantitativa entre os meses de junho e julho de 2016, com caráter exploratório e com foco na produção bibliográfica dos últimos vinte anos (1996 a 2016).

A coleta de dados foi realizada por meio do Banco de Teses e Dissertações da CAPES, do Portal de Periódicos da CAPES, da base científica ISI – *Web of Science*, acessada pelo Portal de Periódicos da CAPES, pelo Centro Paula Souza, e pelo Google Acadêmico. Estas bases contam com dados de trabalhos de vários países, em várias áreas do conhecimento científico.

O Banco de Teses e Dissertações da CAPES não permite a utilização de filtros. Portanto, foi realizada a pesquisa utilizando-se os termos “Modelo de Excelência” e “Modelo de Excelência”-“Desempenho”. O mesmo foi realizado na língua inglesa, sendo pesquisados os termos “*Excellence Model*” e “*Excellence Model*”-“*Performance*”.

O Portal de Periódicos da CAPES permite utilizar filtros específicos, como ano de publicação, autor, e se é revisado por pares. Para esta pesquisa foram utilizados os filtros de ano de publicação e se foi revisado por pares. Foram pesquisados os termos “Modelo de Excelência” e “Modelo de Excelência” “Desempenho”. O mesmo foi realizado na língua inglesa, sendo pesquisados os termos “*Excellence Model*” e “*Excellence Model*” “*Performance*”.

Como o Portal de Periódicos da CAPES não traz o número de citações dos trabalhos, foi utilizado o Google Acadêmico para a obtenção do número de citações de cada um deles.

O Portal do ISI – *Web of Science* permite a pesquisa utilizando filtros específicos, como nome do autor, periódicos, palavras-chave e conteúdo. Para este trabalho foi utilizada a busca com os filtros de período (1996 a 2016) e palavras que constem no documento. Foram então pesquisados os termos “Modelo de Excelência” e “Modelo de Excelência” “Desempenho”. O mesmo foi realizado na

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

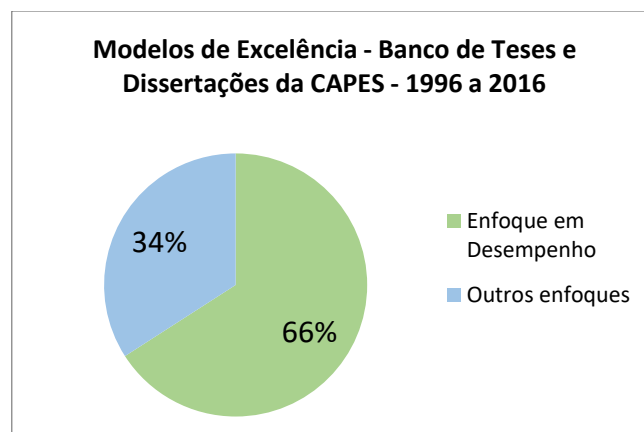
língua inglesa, sendo pesquisados os termos “*Excellence Model*” e “*Excellence Model*” “*Performance*”.

Após a realização da pesquisa e obtenção dos dados, estes foram transferidos para uma planilha e tratados, para que fossem retiradas as duplicidades de trabalhos. Em seguida foram realizados cálculos, e elaborados gráficos e tabelas.

4. Resultados e Discussão

Os estudos bibliométricos realizados por meio do Banco de Teses e Dissertações da CAPES mostram que no período de 1996 a 2016 foram realizados 88 trabalhos sobre Modelo de Excelência, sendo que 58 destes têm o enfoque em Desempenho, representando aproximadamente 66% do total, conforme a Figura 1.

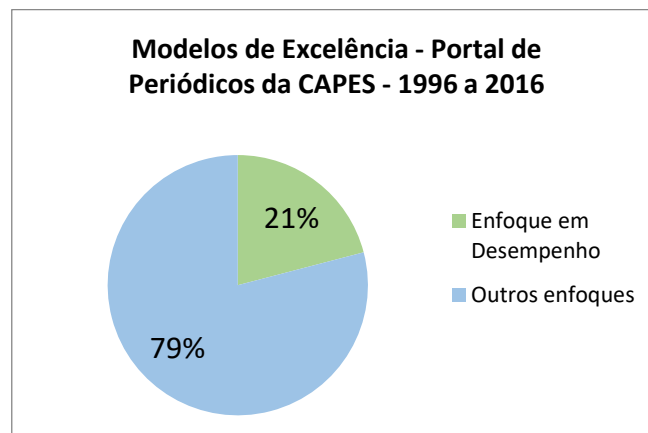
Figura 1 – Trabalhos publicados com o tema Modelo de Excelência, de acordo com o Banco de Teses e Dissertações da CAPES.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Os dados trazidos por meio da pesquisa no Portal de Periódicos da CAPES mostram que para o mesmo período, foram publicados 1199 trabalhos sobre o tema Modelo de Excelência, sendo que 251 deles têm enfoque em Desempenho, representando aproximadamente 21% do total, conforma Figura 2.

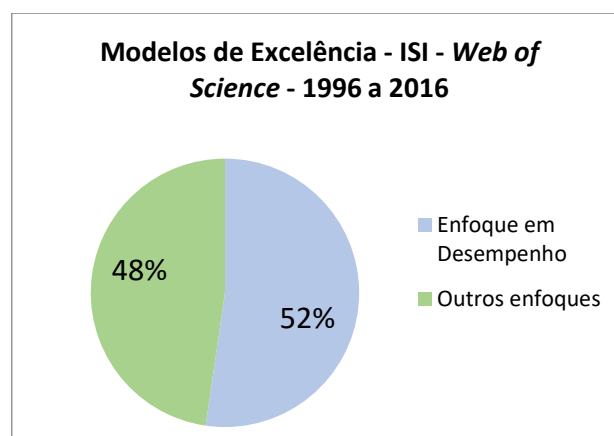
Figura 2 – Trabalhos publicados com o tema Modelo de Excelência, de acordo com o Portal de Periódicos da CAPES.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os dados trazidos por meio da pesquisa na base científica ISI – *Web of Science* mostram que para o mesmo período foram publicados 304 trabalhos sobre o tema Modelos de Excelência, sendo que 159 deles têm enfoque em Desempenho, representando cerca de 52% do total, conforma Figura 3.

Figura 3 – Trabalhos publicados com o tema Modelo de Excelência, de acordo com a base científica ISI – *Web of Science*.



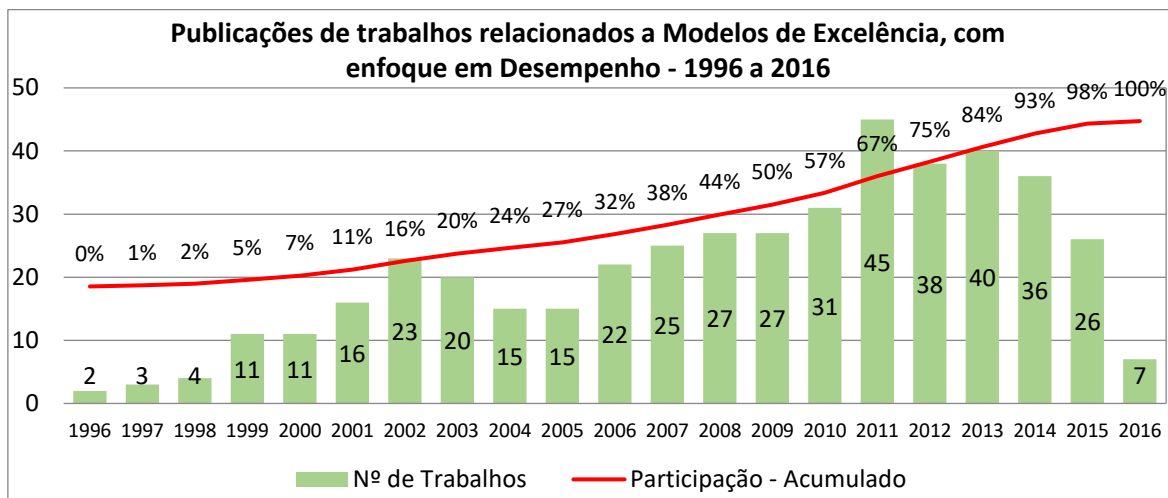
Fonte: Elaborado pelos autores.

Desta forma, fica evidenciado que há acentuada quantidade de trabalhos que relacionam o tema Modelo de Excelência com Desempenho.

Após o agrupamento dos dados obtidos nos diferentes idiomas e fontes, e exclusão dos que estavam em duplicidade, temos que os trabalhos com o tema Modelo de Excelência com enfoque em Desempenho, realizados entre 1996 e 2016, totalizam 444 trabalhos, conforme a Figura 4.

Figura 4 – Publicações de trabalhos relacionados a Modelos de Excelência, com enfoque em Desempenho.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

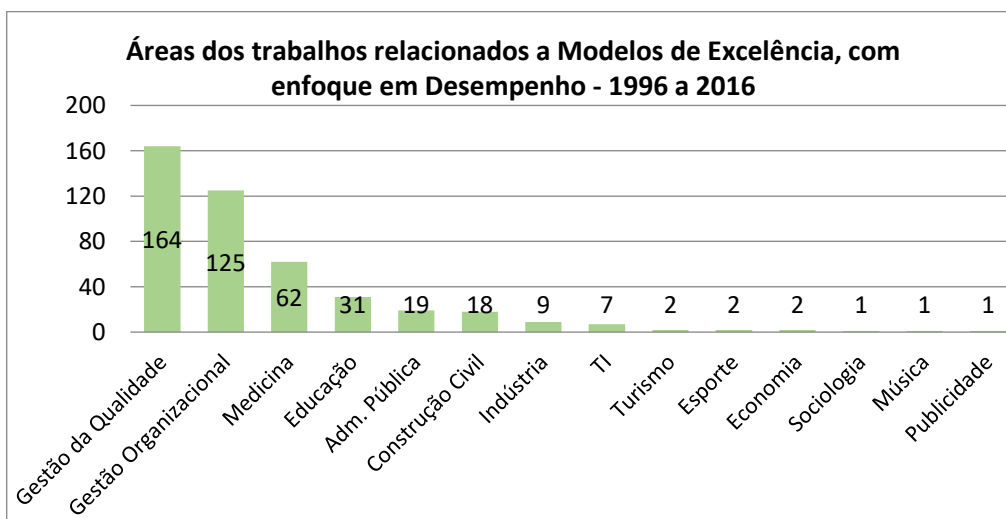


Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se que o tema apresenta crescimento ano após ano, principalmente nos últimos dez anos, uma vez que 73% dos trabalhos foram realizados neste período. Isto mostra uma tendência de crescimento de interesse da pesquisa quanto ao tema.

Pode-se perceber ainda que os trabalhos são distribuídos em várias áreas, tendo sua maior participação a Gestão da Qualidade, Gestão Organizacional e Medicina, conforme a Figura 5.

Figura 5 – Áreas dos trabalhos relacionados a Modelos de Excelência, com enfoque em Desempenho.



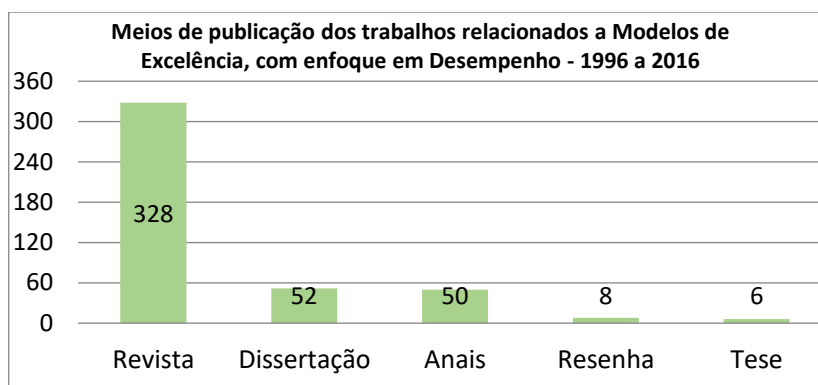
Fonte: Elaborado pelos autores.

Assim, evidencia-se o maior interesse pelos Modelos de Excelência nas áreas de Gestão da Qualidade e das Organizações, correspondendo a aproximadamente 65% do total.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

Quanto aos meios de publicação dos trabalhos, o mais utilizado foi o artigo em periódico, correspondendo a aproximadamente 74% do total, conforme a Figura 6.

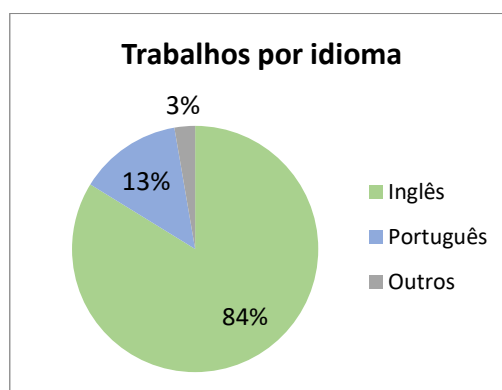
Figura 6 – Publicações de trabalhos relacionados a Modelos de Excelência, com enfoque em Desempenho.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Os trabalhos foram escritos em sua maior parte na língua inglesa, representando esta, aproximadamente 84% do total, conforme a Figura 7.

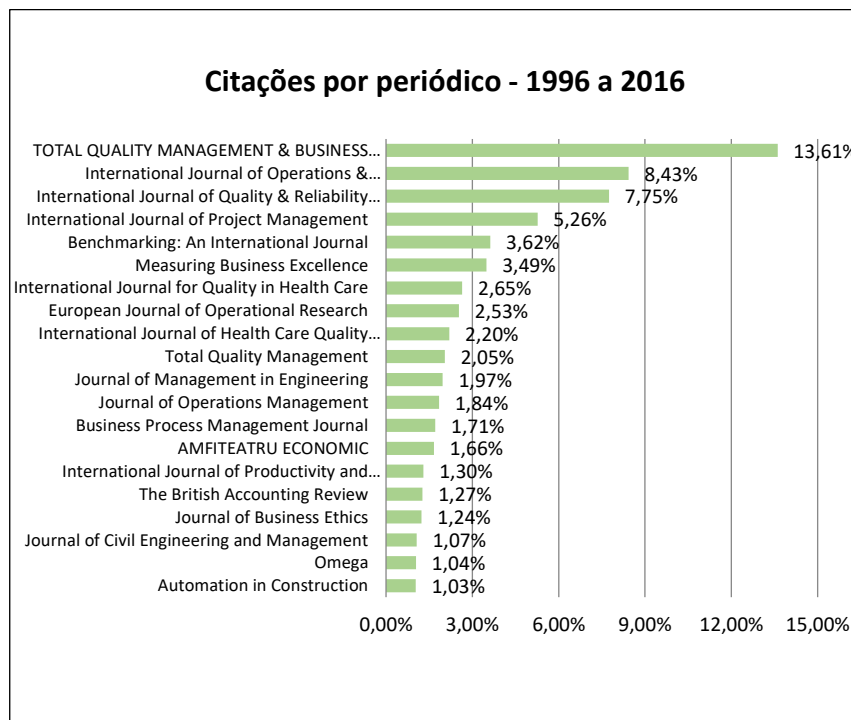
Figura 7 – Idioma dos trabalhos publicados.



Fonte: Elaborado pelos autores.

O estudo identificou também os periódicos com artigos mais citados no período de 1996 a 2016. Observa-se no período que os 444 trabalhos pesquisados apresentaram um total de 19583 citações. Os 20 periódicos com maior número de citações representam aproximadamente 66% do total, conforme a Figura 8.

Figura 8 – Nº de citações por periódico.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os 3 periódicos com mais citações foram *Total Quality Management & Business Excellence*, com 2665 citações, seguido por *International Journal of Operations & Production Management*, com 1650 citações, e depois por *International Journal of Quality & Reliability Management*, com 1517 citações. Estes 3 periódicos têm classificação Qualis A1.

5. Considerações finais

Este trabalho buscou verificar, por meio do estudo bibliométrico, se o tema Modelo de Excelência com o enfoque em desempenho da organização se mostra relevante.

Os resultados mostram que ao longo dos últimos anos, notadamente a partir dos anos 2000, o tema Modelos de Excelência com enfoque em desempenho tem sido discutido amplamente, com significativo número de trabalhos publicados. Estes foram publicados nos mais diversos meios, e em diversas áreas, evidenciando que o tema não tem sido aplicado apenas no segmento da Gestão da Qualidade.

Desta forma, é possível concluir que o tema Modelos de Excelência com o enfoque em desempenho da organização é relevante e que há potencial para ser explorado, continuando a ser um tema atual.

Por se tratar de um tema relevante, sugerem-se futuras pesquisas que explorem os aspectos relacionados ao tema Modelos de Excelência com enfoque em desempenho, como a sua elaboração e implantação.

Tendências, Expectativas e Possibilidades no Cenário Contemporâneo em Educação Profissional e Sistemas Produtivos.**Referências**

ARAÚJO, Carlos AA. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. Em questão, v. 12, n. 1, 2007.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco (Coord.). Gestão da Qualidade: Teoria e Casos. 2ª Edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

GARFIELD E.. *The History and Meaning of the Journal Impact Factor. American Medical Association Journal.* v. 296, 2006.

GARVIN, David A.. Gerenciando a Qualidade: A Visão Estratégica e Competitiva. 4ª Reimpressão. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GUEDES, Vânia LS; BORSCHIVER, Suzana. Bibliometria: uma ferramenta estatística para a gestão da informação e do conhecimento, em sistemas de informação, de comunicação e de avaliação científica e tecnológica. Em: Encontro Nacional de Ciência da Informação. Anais. Salvador, BA, 2005.

NEVES, José Manoel Souza das. Contribuições Da Implantação Da Tecnologia De Informação MES – Manufacturing Execution System – Para A Melhoria Das Dimensões Competitivas Da Manufatura – Estudo De Caso Novelis Brasil Ltda.. 2011. 189 f. Tese (Doutorado em Engenharia Mecânica) - Faculdade de Engenharia. Universidade Estadual Paulista, Guaratinguetá, 2011.

PRITCHARD, A.. *Statistical bibliography or bibliometrics? Journal of Documentation.* v. 25, n.4, 1969.

STANKEVIX, Murilo; LYRA, José Roberto Lopes; NEVES, José Manoel Souza das. Contribuições do ciclo PDCA para redução de avarias em estoque de empresa do varejo eletrônico. Em: Congresso de Logística das Faculdades de Tecnologia do Centro Paula Souza – Fateclog, 7, 2016, Americana, SP. Anais. Americana: Fateclog, 2016.

VAN LEEUWEN, Thed N.; MOED Henk F.. *Development and application of journal impact measures in the Dutch science system. Scientometrics;* v.53, 2002.